



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

БЕЛГОРОД

«20» апреля 2021 г.

№ 345

Об утверждении перечня мероприятий по защите прав потребителей на территории города Белгорода на 2021-2022 годы

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации и в целях реализации областного проекта «Потребитель – знай свои права! Повышение правовой грамотности и потребительской активности граждан в сфере защиты законных прав и интересов потребителей Белгородской области»:

1. Утвердить перечень мероприятий по защите прав потребителей на территории города Белгорода на 2021-2022 годы (прилагается).
2. Управлению потребительского рынка департамента экономического развития администрации города (Бочарова О.Л.) не позднее 10 дней со дня принятия настоящего распоряжения направить информацию о принятом распоряжении в департамент экономического развития Белгородской области
3. Управлению по взаимодействию с общественными организациями и СМИ администрации города обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Наш Белгород», сетевом издании «Газета «Наш Белгород» (GAZETANB.RU) и на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации города по экономике Григоренко И.Ю.

Глава администрации
города Белгорода



Ю.В. Галдун

Приложение

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации
города Белгорода
от «06» апреля 2021 г. № 345

**ПЕРЕЧЕНЬ МЕРОПРИЯТИЙ
по защите прав потребителей на территории города Белгорода на 2021-2022 годы**

№ п/п	Реализуемые мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1. Обеспечение жителей города Белгорода правовой помощью по вопросам защиты прав потребителей				
1.1.	Проведение ежегодного анализа обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей с отражением показателей по формам обращений (письменные, электронные, устные), по отраслям сферы деятельности потребительского рынка (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание и другие платные услуги)	Уменьшение количества письменных обращений граждан. Уменьшение обращений граждан на ненадлежащее качество товаров, работ (услуг). Подготовка отчёта, отражающего анализ обращений	Декабрь ежегодно	Департамент экономического развития администрации города
1.2.	Организация личного приема граждан и представителей субъектов потребительского рынка по вопросам защиты прав потребителей в единой общественной приемной по защите прав потребителей	Доступность граждан для получения правовой помощи, обеспечение разрешения законных требований потребителей в досудебном порядке	Еженедельно по понедельникам и средам	Департамент экономического развития администрации города

1.3.	<p>Организация мероприятий, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан по вопросам нарушения их потребительских прав посредством обеспечения функционирования телефонов в режиме «Горячая линия» для принятия оперативных мер и проведения системного анализа поступивших сообщений</p>	<p>Оперативное получение гражданами правовой помощи, уменьшение количества письменных обращений</p>	Постоянно	<p>Департамент экономического развития администрации города</p>
1.4.	<p>Оказание консультативной помощи потребителям в составлении претензий в адрес продавцов, исполнителей, изготовителей</p>	<p>Уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей и обеспечение разрешения законных требований потребителей в досудебном порядке</p>	Постоянно	<p>Департамент экономического развития администрации города</p>
1.5.	<p>Своевременное представление исковых заявлений в защиту прав потребителей в судебные органы и проведение анализа практики рассмотрения судебных дел по вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>Количество составленных исковых заявлений в судебные органы и вынесенных по ним решений в пользу потребителей</p>	Постоянно	<p>Департамент экономического развития администрации города</p>
1.6.	<p>Организация взаимодействия по вопросам защиты прав потребителей с федеральными органами исполнительной власти, общественными организациями, осуществляющими защиту прав потребителей, с целью комплексного</p>	<p>Снижение количества нарушений по вопросам защиты прав потребителей</p>	Постоянно	<p>Департамент экономического развития администрации города</p>

	подхода к рассмотрению обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей			
2. Повышение качества предоставления работ (услуг) для населения города Белгорода				
2.1.	Проведение с хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность на территории города Белгорода, совещаний, семинаров, рабочих встреч по разъяснению и соблюдению действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей	Соблюдение требований действующего законодательства, снижение нарушений прав потребителей при продаже товаров, работ, услуг	Ежеквартально не менее 5 (пяти)	Департамент экономического развития администрации города
2.2.	Содействие хозяйствующим субъектам по размещению для потребителей необходимой и достоверной информации об оказываемых работах, услугах	Обеспечение возможности правильного выбора потребителем работ, услуг	Постоянно	Департамент экономического развития администрации города
2.3.	Содействие развитию механизмов рассмотрения хозяйствующими субъектами претензий потребителей для оперативного, не сопряженного со значительными расходами, доступного и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек	Обеспечение разрешения законных требований потребителей в досудебном порядке	Постоянно	Департамент экономического развития администрации города
3. Содействие обеспечению жителей города Белгорода качественными товарами, работами, услугами				
3.1	Организация и проведение Дней качества, выставок, ярмарок выходного дня с привлечением	Удовлетворение потребностей жителей в предоставлении	Постоянно	Департамент экономического развития администрации города

	широкого круга местных товаропроизводителей с целью формирования культуры потребления качественных и безопасных пищевых продуктов	качественных товаров, безопасных услуг		
3.2.	Проведение разъяснительной работы с хозяйствующими субъектами о соблюдении действующего законодательства, в том числе в сфере реализации алкогольной и спиртосодержащей продукции	Снижение правонарушений на потребительском рынке	Постоянно	Департамент экономического развития администрации города
3.3.	Организация взаимодействия хозяйствующих субъектов сферы торговли и общественного питания с производителями и поставщиками продукции местных товаропроизводителей	Обеспечение жителей города Белгорода качественной продукцией областных поставщиков по ценам производителей	Постоянно	Департамент экономического развития администрации города
3.4.	Пресечение случаев реализации товаров, работ (услуг) в неустановленных местах на территории города Белгорода	Оперативное принятие мер, направленных на недопущение реализации некачественных, опасных для здоровья товаров, работ (услуг)	Постоянно	Департамент экономического развития администрации города
3.5.	Своевременное информирование хозяйствующих субъектов о выявленных федеральными органами несоответствия продукции установленным требованиям действующего законодательства	Недопущение оборота пищевой продукции, несоответствующей установленным требованиям	Постоянно	Департамент экономического развития администрации города

4. Проведение информационно-просветительской работы по защите прав потребителей с целью повышения правовой грамотности населения, улучшения качества и культуры обслуживания граждан в предприятиях потребительского рынка города

<p>4.1.</p>	<p>Обеспечение потребителей структурированной и необходимой информацией о государственных, муниципальных органах и общественных организациях, осуществляющих защиту прав и интересов потребителей, посредством размещения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»:</p>	<p>- организационной структуры федеральных органов исполнительной власти, связанных с деятельностью защиты прав потребителей на территории города Белгорода;</p> <p>- сведений о структурных подразделениях администрации города Белгорода, занимающихся защитой прав потребителей;</p> <p>- списка общественных объединений потребителей, зарегистрированных на территории города Белгорода;</p> <p>- месторасположения единых общественных приемных по вопросам малого бизнеса и защиты прав потребителей;</p>	<p>Повышение информированности и правовой грамотности граждан</p>	<p>Апрель ежегодно</p>	<p>Департамент экономического развития администрации города</p>
-------------	---	--	---	----------------------------	---

	- списка независимых экспертных организаций по проведению независимой экспертизы товаров и услуг на территории города Белгорода			
4.2.	Организация и проведение среди населения потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!», приуроченного к тематике Всемирного дня защиты потребителей	Правовое просвещение граждан и повышение потребительской культуры	Март 2022 года	Департамент экономического развития администрации города
4.3.	Организация и проведение круглого стола, посвященного 30-летию принятия Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»	Обсуждение созданной в городе системы защиты прав потребителей	Март 2022 года	Департамент экономического развития администрации города Белгорода, Управление Роспотребнадзора по Белгородской области (по согласованию), Белгородская общественная организация «Лига защитников потребителей» (по согласованию)
4.4.	Обеспечение в рамках Европейской недели качества широкой информационной кампании, направленной на: формирование негативного отношения потребителей к	Повышения потребительской культуры граждан	Ежегодно ноябрь	Департамент экономического развития администрации города

	фальсифицированной и контрафактной продукции; - формирование среди населения положительного имиджа продукции местных производителей				
4.5.	Разработка тематических информационных Памяток для потребителей с целью получения основного набора знаний и использования их при приобретении товаров, работ, услуг на потребительском рынке города	Повышение уровня информированности населения и правовой грамотности	Две Памятки в квартал	Департамент экономического развития администрации города	
4.6.	Освещение на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в разделе «Защита прав потребителей», в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в средствах СМИ вопросов защиты прав потребителей, в том числе в форме «Вопрос-Ответ»	Повышение уровня информированности и правовой грамотности населения	Ежеквартально	Департамент экономического развития администрации города	
5. Проведение анализа состояния торговли, бытового обслуживания, общественного питания на территории города Белгорода					
5.1.	Ведение реестра предприятий торговли, бытового обслуживания и общественного питания, расположенных на территории города Белгорода	Аналитические материалы, отчет в департамент экономического развития Белгородской области	До 1 марта 2022 года	Департамент экономического развития администрации города	
5.2.	Рассмотрение обращений граждан и их анализ в разрезе сфер обращения	Обеспечение защиты прав потребителей (своевременное	Ежеквартально до первого	Департамент экономического развития	

	(торговля, бытовое обслуживание, общественное питание)	рассмотрение 100 % поступивших обращений), отчеты в департамент экономического развития Белгородской области	числа первого месяца квартала, следующего за отчетным	администрации города
5.3.	Проведение анализа правоприменительной практики, связанной с рассмотрением обращений по нарушениям прав потребителей, относящихся к социально уязвимым слоям населения (граждане пенсионного, лица с ограниченными возможностями здоровья, малоимущие граждане)	Отчеты в департамент экономического развития Белгородской области	До 1 февраля 2022 года	Департамент экономического развития администрации города
5.4.	Анализ обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей с участием потребителей и представителей хозяйствующих субъектов потребительского рынка города, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке	Обеспечение защиты прав потребителей. Рассмотрение поступивших обращений в досудебном порядке	До 1 марта 2022 года	Департамент экономического развития администрации города
5.5.	Анализ обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, разрешенных в судебном порядке	Количество составленных исковых заявлений по защите прав потребителей в судебные органы. Количество судебных решений, вынесенных в пользу потребителей	До 1 марта 2022 года	Департамент экономического развития администрации города

6. Организационные мероприятия

6.1.	Подготовка результатов реализации Плана мероприятий	Аналитические материалы, отчет в департамент экономического развития Белгородской области	Департамент экономического развития администрации города
------	--	--	--

**Начальник управления
потребительского рынка
департамента экономического
развития администрации города**



О.Л. Бочарова